

## Analisis kepuasan pasien dan minat pemanfaatan kembali rawat inap RS Bhakti Mulia tahun 2006

R. Mela Roselawaty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107615&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan layanan rumah sakit yang berguna memberikan feedback bagi pihak manajemen, karena dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan. Kepuasan pasien sendiri akan memberikan dampak yang positif bagi promosi rumah sakit.

Latar belakang penelitian ini adalah kinerja rawat inap RS Bhakti Mulia yang rendah dengan BOR dan BTO dibawah angka ideal dan banyak keluhan terhadap pelayanan. Padahal RSBM dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik agar dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit sekitarnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap dan minat pemanfaatan kembali serta faktor-faktor yang berhubungan dengannya.

Metoda yang digunakan adalah deskriptif analitik, desain cross sectional dengan melakukan wawancara kepada 80 orang pasien perawatan umum. Analisa data secara kuantitatif menggunakan analisis univariat, bivariat korelasi Pearson dan Regresi Linier Ganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien mempunyai persepsi yang cukup terhadap kualitas pelayanan di seluruh titik simpul pelayanan. Kualitas pelayanan di masing-masing titik simpul pelayanan menunjukkan hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan (nilai  $p < 0,05$ ). Sedangkan kualitas pelayanan ruang perawatan secara bermakna mempunyai hubungan yang paling kuat dengan kepuasan keseluruhan ( $r=0,694$   $p=0,000$ ). Hasil regresi linier ganda menunjukkan bahwa pelayanan seluruh titik simpul dapat menjelaskan 52,7% variasi kepuasan dan pelayanan ruang perawatan merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan keseluruhan ( $Beta=0,481$ ,  $p=0,000$ ). Selain itu kepuasan diketahui secara bermakna mempunyai hubungan yang kuat dengan minat pemanfaatan kembali rawat inap ( $r=0,648$   $p=0,000$ ).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien dan pemanfaatan rawat inap maka disarankan untuk melakukan perbaikan pelayanannya, terutama pada pelayanan ruang perawatan dengan cara meningkatkan jumlah dokter spesialis full time atau dibuat suatu kebijakan ketaatan komitmen waktu terhadap dokter spesialis part time. Sedangkan upaya lainnya adalah pelatihan customer service kepada petugas TPP, radiologi dan kasir untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi, perlu dipikirkan meningkatkan alat pemeriksaan laboratorium dan obat-obatan di apotik. Survey kepuasan pasien dilakukan secara rutin sebagai salah satu alat untuk memantau kualitas pelayanan.

<hr>

Patient satisfaction is one of the indicators for measuring hospital service and giving feedback for management, because of a good service quality will give satisfaction, in the other hand patient satisfaction

will give positive effect for hospital promotion.

Background: hospital effort achievement still low, especially inpatient with low BOR and BTO and it is still found more complaint for hospital services; surely it is a challenge for hospital in its effort facing competition.

Objective of this research is to describe patient satisfaction and inpatient reutilization interest with its related factors.

Method: descriptive analysis with cross sectional design and interviewing to 80 patients in general ward. Research methodology is quantitative analysis with univariate analysis, bivariate (Pearson Correlation) and multiple linear regressions.

Result: Patient has fair perception to the service quality at the all service sections. Inward service has strongest relation with satisfaction ( $r=0,594$   $p=0.000$ ). Linear regression analysis showed that perceptions of all sector can explain 52, 7% of patient satisfaction variation ( $r^2 = 0.527$ ). Inward service quality perception is dominant factor related to patient satisfaction. Satisfaction is known significantly and strong correlation with inpatient reutilizations interest.

Improving patient satisfaction and reutilization is to be suggested to increase its quality service. The most important is improving inward quality service with adding for full timer specialized, or to be made. a time commitment policy for part timer specialized, further more giving service customer training for employee who directly contact with client to improve their communication ability. It needs to be raised laboratory equipment and drugs in the pharmacy. Besides that, routine patient satisfaction survey as a tool for observing hospital service quality.